

DOI: [10.32702/2307-2156-2021.9.1](https://doi.org/10.32702/2307-2156-2021.9.1)

УДК 351

*В. І. Токарева,
д. держ. упр., професор, в.о. ректора,
Донецький державний університет управління
ORCID ID: 0000-0003-4304-2617
А. С. Кумачова,
к. держ. упр., доцент кафедри управління персоналом та економіки підприємства,
Донецький державний університет управління
ORCID ID: 0000-0002-2429-8740
В. В. Хороших,
к. держ. упр., доцент, завідувач кафедри маркетингу,
Донецький державний університет управління
ORCID ID: 0000-0001-8373-180X*

ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАТИВНІ ТЕХНОЛОГІЇ В PR-КОМУНІКАЦІЯХ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ

*V. Tokareva
Doctor of Sciences in Public Administration, Professor, Acting Rector,
Donetsk State University of Management
A. Kumachova
PhD in Public Administration, Associate Professor of the Department of HR Management and
Business Economics, Donetsk State University of Management
V. Khoroshykh
PhD in Public Administration, Associate Professor, Head of the Department of Marketing,
Donetsk State University of Management*

INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES IN PR-COMMUNICATIONS OF PUBLIC ADMINISTRATION

У статті узагальнено досвід використання інформаційно-комунікативних технологій в PR-комунікаціях публічного управління. Досліджено пропозиції науковців щодо створення онлайн-платформи колективної роботи органів самоорганізації населення та запропоновано удосконалення її модулів за рахунок впровадження «модуля зворотного зв'язку» та «модуля чат-бот», що дозволить удосконалити спілкування органів влади та місцевого самоврядування з громадськістю. Виділено проблеми, які необхідно вирішити для побудови ефективної інформаційно-комунікативної системи, що стосуються формування позитивного іміджу органів публічного управління, формування інформаційно-комунікативних якостей громадськості, впровадження інформаційно-комунікативних технологій, формування інформаційних систем та електронних засобів комунікації, удосконалення інформаційної інфраструктури, використання ІТ-технологій тощо. Доведено, що діагностика проблем в публічному управлінні вимагає ретельного аналізу стану комунікацій та тенденцій їх розвитку.

The article is devoted to the topical issue of PR-communications with the use of information and communication technologies in the field of public administration. The article summarizes the experience of using information and communication technologies in PR-communications of public administration, formulates the concept of information and communication technologies in PR-communications, which includes a set of certain methods, techniques and tools used by public authorities and local governments to create, processing, transmission, management, storage of information, receiving appropriate feedback from the public to improve the effectiveness of interaction. It has been studied the works of scientists in the field of creation an online platform for collective work of self-organization bodies and proposed improvement of its modules through the introduction of "feedback module" and "chat-bot module", which will improve communication between government and local government with the public. The use of chatbots by official structures, namely the State Border Guard Service of Ukraine, the Ministry of Education and Science of Ukraine, the Ministry of Justice of Ukraine, the Committee for Digital Transformation, etc. was studied. It is highlighted main problems that need to be solved to build an effective information and communication system, which relate to the formation of a positive image of public administration, the formation of information and communication qualities of the public, further development of e-government in public administration, implementation of electronic interaction, sustainable operation of document management systems, introduction of information and communication technologies, formation of information systems and electronic means of communication, improvement of information infrastructure, use of IT technologies, etc. It is proved that the diagnosis of problems in public administration requires a careful analysis of the state of communications and trends in their development. Conclusions are made and prospects of further investigations in the direction of information and communication activity of public administration are determined.

Ключові слова: публічне управління; інформаційно-комунікативні технології; комунікації; громадськість; органи державної влади; місцеве самоврядування.

Key words: public administration; information and communication technologies; communications; public; public authorities; local self-government.

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями. Процеси становлення та розвитку публічних комунікацій в Україні не втрачають своєї актуальності на протязі останніх десятиріч. Проте проблеми щодо оптимального поєднання елементів комунікативної системи для підвищення ефективності комунікативних стратегій є наявними та потребують нових практичних рекомендацій на основі існуючих теоретичних засад. Серед різноманіття комунікацій в публічному управлінні саме інформаційно-комунікативні технології в PR-комунікаціях набувають особливої актуальності та значущості в умовах стрімкого розвитку інформаційного суспільства.

Аналіз останніх досліджень і публікацій, в яких започатковано розв'язання даної проблеми і на які спирається автор. Інформаційно-комунікативні технології набувають стрімкого розвитку та впроваджуються практично у всі сфери суспільного життя, створюючи окрему самостійну сферу, з власними нормативно-правовими нормами, зв'язками, відносинами, функціями тощо. Теоретичне висвітлення питань становлення та розвитку системи публічних комунікацій в Україні досліджено рядом вчених, серед яких слід відмітити В. Загорського [1], С. Ганущина [1], Г. Почепцова [2], Л. Литвинової [3], Ю. Збираника [3]. Проблеми розвитку інформаційно-комунікативних технологій є об'єктами наукових досліджень Н. Грицяк, В. Кузьменко [5], А. Семенченка. Але існує велика кількість невирішених проблем з питань інформаційно-комунікативної діяльності в публічному управлінні.

Формулювання цілей статті. Дослідження питань ефективного використання інформаційно-комунікативних технологій в PR-комунікаціях публічного управління.

Виклад основного матеріалу дослідження з повним обґрунтуванням отриманих наукових результатів. PR-діяльність на сьогоднішній час має певний розвиток, функції, задачі, інструменти в багатьох галузях: від державного управління до підприємництва. Але практичні аспекти використання PR в публічному управлінні дають можливість зробити висновок про їх недосконалість в використанні органами державної влади, впровадження інформаційно-комунікативних технологій в зв'язки із громадськістю є недостатньо

вирішеним питанням на сучасному етапі розвитку публічного управління. Тому постає проблема пошуку нових підходів до PR-комунікацій в публічному управлінні.

Діагностика проблем в публічних комунікаціях з громадськістю передбачає ретельний аналіз з одного боку, наявного стану комунікативної системи, а з другого, тенденцій розвитку комунікацій в країні. Сучасна характеристика комунікативної діяльності органів влади та місцевого самоврядування передбачає наявність власного комунікативного підрозділу, який виконує функції зв'язків з громадськістю та засобами масової інформації, впливаючи на політику прийняття рішень за допомогою зустрічей з представниками громадськості, актуальних публікацій на власному сайті, онлайн-опитувань з важливих для громади питань, документообігу тощо.

Згідно Закону України «Про доступ до публічної інформації», громадськість має можливість отримувати інформацію від органів державної влади, але, на жаль, система органів державної влади заважає оперативному отриманню інформації через проблеми бюрократичного напрямку. В наслідок чого виникають питання щодо малоефективності спілкування між владою та громадськістю, що приводить до зниження довіри та зниження активності суспільства щодо просування ідей, вирішення проблем, сталого спілкування громадськості з владними структурами. Тому інформаційно-комунікативні технології стають на допомогу в процесах спілкування органів державної влади з громадськістю.

Варто зазначити, що інформаційно-комунікативні технології в PR-діяльності являють собою сукупність певних методів, прийомів та засобів, які використовуються органами державної влади та місцевого самоврядування для створення, опрацювання, передачі, управління, збереження інформації, отримання відповідного зворотного зв'язку від громадськості для підвищення ефективності взаємодії. При цьому інформаційно-комунікативні технології дозволяють організувати PR-діяльність в публічному управлінні як масово з групами громадськості, так і індивідуально з окремими представниками громадськості, які відкриті для спілкування.

Слушним, на наш погляд, є дослідження, проведене щодо створення публічної онлайн-платформи колективної роботи органів самоорганізації населення для підвищення ефективності, відкритості, прозорості та доступності органів самоорганізації населення (ОСН) шляхом здійснення ефективної комунікації між ОСН та стейкхолдерами системи місцевого самоврядування, обміну публічною інформацією та автоматизацією процесів публічного управління [5, с. 103].

Виділено наступні цілі даної платформи:

організація віртуального середовища колективної роботи ОСН;

забезпечення своєчасного розміщення повної, достовірної та актуальної інформації щодо здійснення повноважень ОСН;

формування спільноти участі в демократичному управлінні на рівні місцевого самоврядування;

забезпечення ефективної комунікації між органами місцевого самоврядування та інститутами громадянського суспільства;

організація дослідницької діяльності у системі місцевого самоврядування;

забезпечення зручної навігації [5, с. 103].

Виходячи з власних досліджень вважаємо за доцільне до вище вказаних цілей додати наступні, які є не менш важливими та актуальними для сучасного стану публічних комунікацій:

формування довіри до органів влади та місцевого самоврядування, і, як слідство, формування та розвиток стійких взаємовідносин між владними структурами та громадськістю.

Автором [5], також запропоновано наступні модулі, які повинні знаходитись на онлайн-платформі:

«модуль колективної роботи» - для автоматизації процесів та функцій публічного управління;

«модуль контенту» - для управління контентом на онлайн-платформі;

«модуль обговорення та взаємодії» - для обміну думками між стейкхолдерами системи місцевого самоврядування у процесі участі в управлінні справами на місцевому рівні;

«модуль обміну даними» - між державними, місцевими реєстрами та базами даних у форматі відкритих даних;

«інформаційно-аналітичний модуль» - для представлення та візуалізації ефективної взаємодії та публічного управління у системі місцевого самоврядування;

«модуль пошуку» - для ефективного та зручного пошуку інформації на платформі;

«модуль адміністрування» - для керуванням доступу та визначенням ролей користувачів, резервного копіювання баз даних та контенту, управління конфігурацією [5, с. 103].

На наш погляд, перелік запропонованих модулів не є остаточним. Пропонується додати «модуль зворотного зв'язку», де варто розмістити не тільки такі засоби зв'язку, як номери телефонів, месенджерів, електронну пошту та адресу, але й коротке опитування (можливо, анонімне), яке не передбачає подальшого обговорення або відповіді на сайті. Питання, які варто поставити, повинні стосуватися загальної якості роботи платформи, питань та проблем, які виникли при користуванні, побажань та зауважень і т.і.

Наступною пропозицією є впровадження в платформу «модуля чат-бот», який допоможе зробити спілкування з громадськістю швидше та якісніше за рахунок відповідей на типові запитання в будь-який час доби. Якщо чат-бот не може відповісти, то до діалогу підключається співробітник. Однією з важливих функцій чат-ботів також є збір контактних даних та важливої інформації для співробітників. Варто відмітити, що функції чат-ботів з кожним роком все активніше використовуються офіційними структурами. Так, офіційний

веб-сайт Державної прикордонної служби України використовує кнопку чат-боту для вирішення питань доступу громадян до інформації щодо перетинання державного кордону, Міністерство освіти і науки України сумісно з Міністерством юстиції України випустило чат бот «Кіберпес», за допомогою якого можна отримати інформації щодо поведінки у випадку кібербулінгу, Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів запустила чат-бот для підтримки громадян з питань захисту споживачських прав, Міністерство та Комітет цифрової трансформації України ввели в роботу чат-боти в 9 областях України, з метою швидкого доступу для громадян до спілкування з місцевою владою. Таким чином, можна зробити висновок, що чат-боти активно впроваджуються в комунікативну діяльність органів влади та місцевого самоврядування, і є наявно необхідним інструментом сучасних інформаційно-комунікативних технологій. При чому, чат-боти можна використовувати для реалізації PR- комунікацій, адже вони відповідають певним критеріям, серед яких достовірність, своєчасність, актуальність, доброчесність, точність, корисність тощо.

Для побудови ефективної інформаційно-комунікативної системи, яка базується на державній інформаційній політиці України, на нормативно-правовій базі та забезпечує функціонування інформаційного суспільства, необхідно вирішити низку питань, серед яких слід відмітити найбільш актуальні:

- формування позитивного іміджу органів публічного управління PR-засобами комунікацій;
- оцінка стану та якості комунікаційної політики органів влади та місцевого самоврядування;
- формування та розвиток інформаційно-комунікативних якостей громадськості;
- побудова сталого функціонування систем документообігу;
- впровадження інформаційно-комунікативних технологій в систему державної служби;
- формування ефективних інформаційних систем в публічному управлінні;
- впровадження різноманітних електронних засобів комунікацій;
- удосконалення інформаційної інфраструктури публічного управління;
- подальший розвиток е-урядування в системі публічного управління;
- використання IT-технологій в комунікативній системі України;
- впровадження електронної взаємодії між громадськістю та органами влади та місцевого самоврядування;

впровадження та розвиток інформаційно-комунікативних технологій в процеси прийняття управлінських рішень на різних державних рівнях.

Урахування та вирішення зазначених питань ставить з боку центральних і регіональних органів влади завдання забезпечення умов для підвищення якості комунікативних процесів з громадськістю та згладжування можливих наслідків недовіри до влади.

Однак, інформаційно-комунікативна система має базуватися на комунікативній інфраструктурі, що повинна собою являти сукупність інституцій органів державної влади та місцевого самоврядування, суб'єктів та об'єктів системи управління, зв'язків між ними, що має забезпечити діяльність як самих органів публічного управління, так і громадськості, при цьому має бути передбачена наявність в її структурі координаційно-комунікативного центру, який повинен виконувати функції комунікативної взаємодії, використовуючи інструменти тактичного та стратегічного планування, якісного контролю, удосконалення нормативно-правового механізму тощо, що сформує певні умови для сталого розвитку взаємовідносин з громадськістю та в цілому має привести до покращення життєдіяльності громадян.

Висновки з даного дослідження і перспективи подальших розвідок у даному напрямі. Проведений аналіз дозволяє стверджувати, що основними проблемами, які в сучасних умовах обумовлюють складність комунікативної системи країни, є низький рівень довіри громадськості до органів влади та місцевого самоврядування, що призводить до певних бар'єрів при сприйнятті інформації двома сторонами; недостатній рівень комунікативної підготовки державних службовців, що мають комунікувати з суспільством, неготовність громадськості до змін, недостатньо чітко побудовані комунікативні зв'язки між громадськістю та органами державної влади і місцевого самоврядування, відсутність сталої інформаційно-комунікативної системи країни. Вирішенню виділених в статті питань слід приділити увагу в подальших дослідженнях з публічного управління, зокрема, не стільки деталізації сформульованих в статті напрямів розвитку комунікативної політики України, скільки аналізу тенденцій розвитку взаємокомунікацій між громадськістю та органами влади і місцевого самоврядування, а також пошуку та реалізації механізмів публічного управління для побудови довіри та задоволення взаємних інтересів.

Список літератури.

1. Загорський В. С., Ганущин С. Н. Модель ефективної комунікації у сфері публічного управління та адміністрування: структурно-функціональний аспект. *Демократичне врядування*. 2016. Вип. 16-17. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/DeVr_2016_16-17_3 (дата звернення 12.09.2021).
2. Почепцов Г. Нові комунікативні можливості у сфері державного управління. URL: <http://osvita.mediasapiens.ua/material/8049> (дата звернення 08.08.2021).
3. Литвинова Л. В., Збираник Ю. В. Теоретичні аспекти розвитку комунікації в органах публічної влади в Україні. *Державне управління: теорія та практика*. 2015. № 2. С. 4-11. URL: http://www.e-rpatr.academy.gov.ua/2015_2/3.pdf (дата звернення 12.09.2021).
4. Соловійов С. Г. Інформаційна складова державної політики та управління : монографія / заг. ред. д. держ. упр., проф. Н. В. Грицяк. Київ : К.І.С. 2015. 320 с.

5. Кузьменко В. М. Публічна онлайн-платформа колективної роботи органів самоорганізації населення як інструмент електронної демократії в Україні. *Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Серія: Державне управління*. 2020. № 1. С. 102-109.

References.

1. Zahorskyi V.S. and Hanushchyn S.N. (2016), "Model of effective communication in the sphere of public administration and management: structural and functional aspect". *Demokratychnе vriaduvannia* [Online], vol. 16–17, available at: http://nbuv.gov.ua/UJRN/DeVr_2016_16-17_3 (Accessed 12.09.2021).
2. Pocheptsov G. (2012), *Novi komunikatyvni mozhlyvosti u sferi derzhavnoho upravlinnia* [New Communicative Opportunities in the Public Administration Sphere], available at: <http://osvita.mediasapiens.ua/material/8049>. (Accessed 08.08.2021).
3. Lytvynova L.V. and Zbyranyk Yu.V. (2015), "Theoretical Aspects of Communication Development in Public Authorities in Ukraine", *Derzhavne upravlinnia: teoriia ta praktyka* [Online], vol. 2, pp. 4–11, available at: http://www.e-patp.academy.gov.ua/2015_2/3.pdf. (Accessed 12.09.2021).
4. Soloviov S.H. (2015) *Informatsiina skladova derzhavnoi polityky ta upravlinnia*. [Information component of public policy and administration. Monograph], under the general editorship of prof. Hrytsiak N.V. : K.I.S. Kyiv, Ukraine.
5. Kuz'menko V. M. (2020), "Publichna onlajn-platforma kolektyvnoi roboty orhaniv samoorganizatsii naselennia iak instrument elektronnoi demokratii v Ukraini". *Vcheni zapysky TNU imeni V.I. Vernads'koho. Seriia: Derzhavne upravlinnia*, vol. 1, pp. 102-109.

Стаття надійшла до редакції 20.09.2021 р.